

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, S. O., & Jan, A. B. H. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2318–2327.
- Akbar, R. N., Arifin, Z., & Sunarti. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, VII(1), 94–109.
- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin. (2019). Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). CV Budi Utama.
- Andriansyah. (2015). Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama*.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 137–156.
- Assauri. S. (2017). *Manajemen Pemasaran*.
- Fachrul Alfajar, Mustainah, Muzakir Tabil, J. J. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *CENDERAWASIH: Journal of Administration and Management Public Literation*, 1(1996), 42.
- Febri, E., Sudarwanto, T., & Prio Santoso, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bakso Mama 1 Jombang. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 164–180.
<https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i2.100>
- Ferdinand. (2018). ANALISA PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI SEMAR COMPUTAMA SIDOARJO Abdillah Syahid Abror. 109.

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750-760.
- Hilmawati¹, F., Ginting², M., Program, N. E., Manajemen, S., & Bisnis, F. (2022). *Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Bintang Utara Medan*. 79-91.
- Iqbal Krisdayanto, & Haryono, A. T. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Café Lina. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang Abstrak*, 2(2), 2-16.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Kirom, N. R., Sudarmiatin, & Putra, I. W. J. A. (2016). Faktor-faktor Penentu Daya Tarik Wisata Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 1(3), 536-546.
- Kotler, Philip., Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Erlangga.
- Kotler & Armstrong, G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Erlangga.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management. ISE England*.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi Edisi 2*. Mitra Wacana Media.
- Lumentut, F. L., & Palandeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, Dan

Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonalds Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 126–136.

Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek. Salemba Empat.*

Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.

Nurhalimah, SITI, Leonardo Budi Hasiholan, dan C. H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Garasi Di Ungaran). *Journal of Management*, 4(4), 1–15.

Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). The Effect of Service Quality, Price and Facilities on Customer Satisfaction in Bendito Kawasan Megamas Manado. *Pengaruh Kualitas..... 3723 Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.

Philip Kotler Amstrong. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan.* Penerbit Prenhalindo.

Rachman, M. M. (2017). The Influence of Work Culture on Job Satisfaction and Performance : A Study on the Employees of the Bank Jatim in Surabaya , East Java , Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 9(26), 30–39.

Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101.
<https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>

Sangadji, E.M., & S. (2013). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi.*

Sembiring, I. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS

PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.

Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38.
<https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV ALFABETA.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kualitatif*. CV ALFABETA.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019b). *Statistika untuk Penelitian*. CV ALFABETA.

Suparyanto dan Rosad. (2020). ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KAPAL CEPAT KSB EXPRESS JURUSAN POTO TANO-LOMBOK. *Suparyanto Dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.

Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>

Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015, XIV(April 2015)*, 68–88.

Tjiptono. (2014a). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Penerbit Andi Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2014b). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Andi (ed.); Edisi ke-3).

- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction* (Andi (ed.)).
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Andi (ed.); 1st ed.).
- Tjiptono Fandy, A. D. (2020). *Pemasaran*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>
- Zakiah, A., Ekawijana, A., & Laksana, E. A. (2019). Implementasi Metode Action Research untuk Peningkatan Daya Saing Umkm Melalui E-Commerce. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(1). <https://doi.org/10.33299/jpkop.23.1.1727>
- Zakiah Wardah. (2019). TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI IMAM MARKET KISARAN TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI.

